

1. Брутман, В. Причины социального сиротства / В. Брутман // Социальная работа. – 2003. – № 2. – С. 105-110.
2. Гусев, В. Нужно вдвое больше приютов / В. Гусев // Соционмия. – 2002. – № 11. – С. 2-
3. Дети социального риска и их воспитание: Учебно-методическое пособие /Л. М. Шипицына. – СПб. : «Речь», 2003. – 144с.
4. "Российская газета". URL: <http://www.rg.ru/2011/12/16/detdom.html> 5. Положение детей в России. URL: <http://moscvichka.ru/News/?p=6654>
5. Хоменко, М.Г. В поисках комплексного подхода к социальной реабилитации несовершеннолетних. Первые итоги. Из опыта специализированных учреждений по реабилитации социально-дезадаптированных детей и подростков / М.Г. Хоменко. – М.: НИИ семьи, 2001. – С. 53 – 59.
6. Доклад «О положении детей в Саратовской области» за 2010 год. 8. Агентство Социальной Информации. URL: <http://www.asi.org.ru/ASI3/>

Лугинина А. Г.,
г. Екатеринбург

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК ЭЛЕМЕНТ МОДЕЛИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Проблема контроля качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения, достаточно актуальна в настоящее время. Социальное обслуживание представляет собой деятельность служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.[1] Социальное

обслуживание, являясь подсистемой социальной сферы общества, оказывает существенное влияние на развитие личности, социальных групп и общества в целом. Поэтому вопрос качества социального обслуживания стоит далеко не на последнем месте.

Изучением данной темы занимаются многие исследователи такие, как:

Н. Зубова, А. Попов, А. Романенко и др. Рассмотрение литературы по проблемам качества социальных услуг позволяет сделать вывод о необходимости комплексной системы управления качеством социальных услуг, представляющей собой совокупность методов и средств по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора. В некоторых научных работах разнообразные методы (в частности, организационно-экономические, правовые информационные, технические и др.) и ресурсы улучшения качества объединяются в целостный комплекс.

Как отмечает Н. Зубова в своей работе «Проблемы контроля качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения», критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности. «Для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, то есть улучшение качества жизнедеятельности».[3]

Постараемся охарактеризовать систему оказания социальных услуг как комплексную модель менеджмента качества. Исходным моментом и главной целью в управлении качеством будет являться удовлетворение социальных потребностей населения.[7] Ориентация управления качеством социальных услуг на характер социальных потребностей служит объективной предпосылкой для формирования конкретных целей социальной деятельности. Согласно исследованиям, проведенным А. Романенко, основу определения количественных показателей качества социальных услуг, составляет идея использования шкал: ожидание – эталонная с позиции

потребителя оценка анализируемого параметра; восприятие – фактическая оценка параметра; важность – оценка его значимости.[8] Отдельные факторы, такие, как неопределенность долгосрочного эффекта от потребления социальной услуги, многократное потребление социальной услуги в течение длительного периода времени и невозможность сравнения, отсутствие профессиональных знаний в соответствующей области, могут снижать объективность потребительских оценок качества полученной социальной услуги.

Стоит отметить, что специфика проявления результата профессиональной деятельности специалиста заключается в том, что производимый эффект может проявляться не сразу. Во-первых, работа с клиентом, семьей может производиться в течение длительного времени. Во-вторых, услуга может быть не индивидуальной, а комплексной, когда ее оказывают несколько специалистов (специалист по социальной работе, психолог, юрист и др.). В-третьих, специалист может работать с группой людей, качество труда при этом будет распространяться на всю группу. В-четвертых, процесс работы с клиентом может быть длительным по времени, так как в нем могут участвовать специалисты, обладающие разным уровнем знаний, опытом, навыками и умениями. Все эти причины указывают нам на необходимость дальнейшей разработки модели менеджмента социального качества обслуживания.

Однако на сегодняшний день есть устойчивый набор критериев оценки качества социальных услуг, которая должна заключаться в стимулировании развития механизмов саморегуляции и адаптации комплексной системы управления качеством социальных услуг к изменениям внутренней среды организаций, к рыночному спросу на социальные услуги.[9]

Каждый критерий – это объективный, отличительный признак, отражающий качественно-количественную информацию о функционировании того или иного социального учреждения и его структурных подразделений.

Эффективность социального обслуживания может определяться на основе как общих, так и специфических критериев. Общие критерии служат для оценки эффективности в масштабе деятельности учреждения социального обслуживания в целом (отдельного структурного подразделения учреждения). Специфические критерии и показатели разрабатываются для оценки того или иного вида обслуживания, форм и методов работы с различными группами клиентов, а также для оценки деятельности отдельных специалистов учреждений социального обслуживания.

Познакомившись с системой оценки социальных услуг у некоторых исследователей, можно выделить следующие основные критерии:

1. Уровень удовлетворенности клиентов действиями по решению социальных проблем их жизнедеятельности.
2. Качество, оперативность и адресность предоставления услуг.
3. Оптимальность затрат на социальное обслуживание.
4. Рациональное использование кадрового потенциала учреждения и уровень профессиональной квалификации персонала.
5. Психологический климат в трудовом коллективе и удовлетворенность работников условиями и результатами труда.
6. Способность к адаптации, гибкость.
7. Ориентация на заказчика и (или) клиента.

Действительно, эффективность деятельности учреждений социального сектора напрямую зависит от степени удовлетворенности услугами клиентов этих учреждений. Более того, сам клиент должен иметь возможность участвовать в оценке качества социальных услуг и вносить предложения по их развитию и улучшению. Неслучайно именно удовлетворение социальных потребностей населения и являемся ключевым элементом комплексной модели менеджмента качества социального обслуживания, рассмотренной выше.

Многие исследователи отмечают, что критерии качества, должны быть прозрачны и открыты, обеспечивать целевую ориентацию учреждений

социального сектора, стимулируют развитие адаптационной стратегии деятельности и маркетинговой стратегии управления системой в целом.

по мнению специалистов, изучающих данную проблему.

Таким образом, при проведении процедуры оценки качества социальных услуг необходима комплексная система управления качеством социальных услуг в виде определения модели менеджмента качества социальных услуг, выбора критериев оценки качества социальных услуг, планирования действий по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора.

Литература

1. Агеенко А. В. Проблема оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг с целью управления качеством жизни в муниципальных образованиях/ А. В. Агеенко // Экономика, управление, финансы: материалы междунар. заоч. науч. конф. (г. Пермь, июнь 2011 г.). / Под общ. ред. Г. Д. Ахметовой. — Пермь: Меркурий, 2011. — С. 5-8.
2. ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. М., 2006.
3. Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания// <http://do.teleclinica.ru/184414/>
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497 – 2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания». – М., 2006.
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг». – М., 2006.
6. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации: Федер. закон от 10.12.1995 г. № 195-ФЗ // Рос. газ. 1995. 24 декабря.

7. Попов А. Эффективность социальной работы. Общий взгляд // Российский журнал социальной работы. – 1997. - № 1.
8. Романенко А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг // Отечественный журнал социальной работы. 2007. № 3.
9. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность: Учеб. пособие. / Отв. ред. проф. А. А. Козлов. - М.: Наука, 2008.-294с.
10. Тетерский С. В. Введение в социальную работу: Учеб. Пособие. — М.: Академический проект, 2007.-247с.

Максимова А.М.,
г. Пермь

СОЦИАЛЬНАЯ ОБУСЛОВЛЕННОСТЬ БЕЗНАДЗОРНОСТИ И БЕСПРИЗОРНОСТИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ

Проблема детской беспризорности и безнадзорности в России приняла общенациональные масштабы в начале 1990-х годов. Однако, лишь спустя десять лет, в конце 2001 года, она была признана на государственном уровне и даже стала рассматриваться как угроза национальной безопасности.

В последнее время, как свидетельствуют официальная статистика и результаты исследований, в детской среде сформировался девиантный слой, не только не участвующий в продуктивной общественной деятельности, но и несущий в себе огромный разрушительный потенциал. Будучи предоставленной самой себе, выживая за счет средств, полученных, как правило, незаконным путем, значительная часть молодого поколения совершает преступления и будет считать это нормой в своей дальнейшей